美国《图书馆杂志》“年度图书馆”奖获得者服务特色分析*

■ 谈大军　王梦迪
华南师范大学经济与管理学院　广州 510006

摘　要：[目的/意义]对美国《图书馆杂志》从 1992 年开始设立的“年度图书馆”奖的评选标准以及获奖图书馆的特色服务进行研究，旨在为我国图书馆开展特色化服务提供借鉴。[方法/过程]通过网络调查法和案例分析法，对 2000 –2018 年获得“年度图书馆”奖的 19 所图书馆开展的特色服务进行比较分析。[结果/结论]获奖图书馆的服务特色：重视公民教育，强化教育职能；强调均等服务理念，体现人文关怀；提供多元社区信息服务，参与社区建设；树立品牌意识，打造品牌项目。对我国图书馆界的启示：科学合理地进行角色定位；积极参与社区贫困计划；强化特色服务品牌意识；拓宽合作领域。

关键词：美国图书馆杂志　年度图书馆奖　特色服务
分类号：G252
DOI：10.13266/j.issn.0252 –3116.2020.07.017

1　引言

信息技术的不断进步与发展给图书馆信息服务带来了深刻的、前所未有的变革与挑战。在新的时代背景下，图书馆不仅要紧跟时代潮流，关注高新技术的引进和应用，同时也要树立特色服务理念，在充分分析自身所处社会环境和读者需求的基础上，科学合理地定位自身的角色和功能，进而打造图书馆特色服务品牌，提高图书馆的知名度和影响力。美国在图书馆特色服务发展的实践创新上已经取得了显著的成就。

《图书馆杂志》是由美国图书馆学之父麦尔威·杜威(M. Dewey)于 1876 年创办的美国图书馆界历史最久、资历较深、影响较大、引用率最高的三大权威期刊之一[1]。为了鼓励美国图书馆在特色服务上不断推陈出新，《图书馆杂志》于 1992 年和盖尔·圣智学习出版公司(Gale Cengage Learning)联合设立“年度图书馆”奖，至今已经连续举办了 26 届，评选出了一批为社区提供特色服务、作出卓越贡献的优秀图书馆。“年度图书馆”奖在美国图书馆界具有良好的口碑，“年度图书馆”奖获得者(以下简称“获奖图书馆”)不仅提高了公众认知度，还增加了社区捐赠。

通过国内外文献检索，笔者发现深入研究 21 世纪以来关于“年度图书馆”奖获奖图书馆特色服务的研究成果几乎没有，在图书馆特色服务方面“年度图书馆”奖是一个很好的荣誉标准，其发展历史可以很好地展现图书馆特色服务的发展历程及趋势。《图书馆杂志》自 1992 年起每年会设获奖专栏介绍当年获奖图书馆的获奖项目，已经成为该杂志的亮点之一。国外文献几乎都是关于获奖图书馆的新闻报道。国内已有少数学者关注“年度图书馆”奖，研究主要集中在对单个获奖项目的案例分析。如有学者研究了 2009 年获奖的皇后区图书馆所提供的公民教育、社区服务等 4 种特色服务[2]、2014 年获奖的加拿大埃德蒙顿公共图书馆举办的读书会[3]、2015 年获奖的弗格森市公共图书馆出色的危机处理能力[4]以及 2017 年获奖的纳什维尔公共图书馆开展的“将书籍引向生活(Bringing Books to Life)”的学前儿童阅读计划[5]。国内较详细介绍“年度图书馆”奖的相关文献只有一篇，该文分析了

* 本文系教育部人文社会科学研究项目“基于 CCDVTP 模型的中美大学图书馆营销管理模式比较研究”(项目编号：17JYA870017)研究成果之一。
作者简介：谈大军(ORCID：0000 –0002 –1697 –0349)，副教授，博士，硕士生导师，E-mail：1041504298@qq.com；王梦迪(ORCID：0000 –0003 –3481 –7409)，硕士研究生。
收稿日期：2019 –06 –21　修回日期：2019 –09 –19　本文起止页码：145 –152　本文责任编辑：王传清

1992－1999年7所地理位置、规模、资金状况各有差异的获奖图书馆的服务内容和服务特色，总结出获奖图书馆具有关注弱者、服务系统化、重视中小学校和中小企业、注重员工培训和社会教育职能的特点[6]。

本文利用网络调查法和案例分析法，研究21世纪以来，在现代信息技术日新月异、用户需求不断变化的背景下，美国获奖图书馆创新服务理念和服务模式，以及为不同地区、不同年龄、不同文化和教育背景的用户提供的特色服务内容。在介绍该奖项概况的基础上，梳理2000－2018年的所有获奖图书馆的特色服务，分析获奖案例的特点，以期为我国公共图书馆在新时期更好地开展特色服务提供启示和借鉴。

2 “年度图书馆”奖概况及获奖图书馆特色服务项目

2.1 奖项的申请及评选

每年的3月11日是提交申报材料的截止日期，申报者需提交以下申报材料：①申报单位的基本信息，包括馆名、地址、联系方式等。②一份较为详细的图书馆特色项目申请书。③申报单位的相关统计数据，包括服务人口、总年度预算、人均预算、所开展的活动项目、访问数量、电子资源使用情况等，至少提交6项与申报图书馆项目相关的数据。《图书馆杂志》还特别指出：只有美国或加拿大的图书馆才具备申请该奖项的资格，而且之前获奖的图书馆将在获奖五年后才有资格再申请。

该奖项主要有以下3项评选标准：①出色的社区服务；②为用户提供创新性强的服务；③该图书馆的服务是可以被其他图书馆学习和效仿的，是该领域成功的典范。

每年的3－6月份评委们会进行奖项评选工作。“年度图书馆”奖的评委一般是由4名《图书馆杂志》编辑、3－4名图书馆界的专家以及1名美国图书馆协会主席组成。此外，上一年度获奖图书馆的馆长还会作为下一年度的评委参与奖项评选，以扩大评委的范围，使评选结果更加公开、透明。

每年会评选出1所年度图书馆和2所提名图书馆，年度图书馆可以获得Gale公司赞助的10 000美元奖金外，还可以参加当年美国图书馆协会的年度会议并发表获奖感言。

2.2 获奖图书馆基本情况及特色服务项目

笔者在《图书馆杂志》官网上搜索到2000－2018年获奖图书馆的基本情况。

从获奖图书馆的规模看，既有旧金山公共图书馆、皇后区图书馆等发达城市的大型图书馆，也有中小型图书馆，甚至是边远地区的小镇图书馆。尽管各个获奖图书馆的规模、资金状况、年度预算和所服务的人口数量各有差异（见表1），但都为本地区的居民提供创新性、优质的特色服务。

从获奖图书馆的国别看，只有2014年埃德蒙顿公共图书馆来自加拿大，其他18所均是美国图书馆。

从获奖图书馆特色服务包含的服务内容来看，其服务定位非常广泛。既有儿童阅读服务、成人扫盲和数字素养教育等基本服务，也包括与社区组织积极合作、参与社区文化建设的延伸服务；同时还考虑到特定群体的服务需求，开展针对外来移民、老年人、无家可归者、有犯罪记录的居民的特殊服务；除此之外，获奖图书馆拥有极强的品牌意识，尝试将图书馆的特色服务打造成品牌项目，进而提升图书馆的社会影响力。

3 获奖图书馆特色服务分析

《图书馆杂志》编辑J. Berry撰写的8篇获奖公共图书馆专文介绍中，提到馆长们经常谈到“深入社区、杰出贡献、自由平等地获取信息”等，这些都是获奖图书馆不遗余力坚守的信条。笔者通过对近19年获奖项目的调查，总结分析出获奖图书馆具有以下几点服务特色。

3.1 重视公民教育，强化教育职能

美国是一个非常重视公民教育的国家，图书馆因其所具有的教育职能而成为社区开展早期教育和终身教育的阵地。获奖图书馆在社会教育领域树立了特有的品牌形象，针对不同年龄阶段和教育背景的用户开展了一系列有针对性的教育活动。

2000年至今的大部分获奖图书馆都关注早期儿童识字和阅读能力。2017获奖的纳什维尔公共图书馆针对0－5岁儿童开展了“乐读”计划，强调儿童虽不识字，但可利用儿童在声音、图像、触觉、嗅觉、味觉方面的好奇心来提高儿童早期阅读技能，利用图书馆屡获殊荣的木偶卡车将经典儿童文学作品以木偶的形式展现出来，为儿童带来最佳的视听盛宴[8]，激发儿童的阅读兴趣。该计划还开设“儿童阅读研讨会”和“家庭扫盲之夜”活动，邀请专业儿童教师为家长开展讲故事技巧培训。通过与纳什维尔县的幼儿园和日托中心的合作，邀请当地所有幼儿机构都参与到活动中来，截至2017年底已经为139 327名儿童和家长提供服务，其服务人数约为田纳西州的五分之一。2011年获奖的

表 1 获奖图书馆基本情况及特色服务项目[7]

年份	图书馆名称	地理位置	年度预算（万美元）	服务人口数（万人）	特色服务内容
2000	格温内特县公共图书馆	格温内特县	1 300		周日读者服务项目;学前儿童识字项目;妇女乳腺癌健康知识宣传
2001	里兰奇县公共图书馆	里兰奇县	75.9	1.62	丰富的儿童阅读活动;公民扫盲教育;为偏远地区的儿童提供移动图书馆服务
2002	卡拉马祖公共图书馆	密歇根州	850	11.96	开展计算机使用培训;提供免费法律咨询服务;开展儿童“阅读合作伙伴”研讨会
2003	克拉克县图书馆	内华达州		150.00	多元化的馆藏资源;聘请西班牙语馆员;计算机扫盲计划;成人基础教育课程;“Web on Wheels”学龄儿童电子资源计划
2004	圣荷西马丁路德金图书馆	圣何塞州	3 916.69	92.49	大学图书馆和州立图书馆合作的新模式;政府信息日活动;“梦工坊”儿童创客空间
2005	费耶特维尔公共图书馆	纽约	2 300	68.55	绿色环保建筑;强大的志愿者支持;“炉边谈话”活动;丰富的西班牙馆藏资源
2006	盐湖城公共图书馆	犹他州	1 319.04	17.99	符合社区发展的建筑设计;社区自由论坛;图书馆广场合作伙伴项目;多元文化活动
2007	沃辛顿图书馆	俄亥俄州		5.99	举办社区论坛;开展儿童早期阅读项目;与当地 119 个社区组织建立多样合作关系;实施“WL 家庭健康教育计划”
2008	拉勒米县图书馆	怀俄明州		8.54	早期儿童识字项目;青少年家庭教育读书俱乐部;为偏远地区的儿童提供邮件和电话阅读指导服务;为馆员提供“CE”继续教育计划
2009	皇后区图书馆	纽约	12 750	227.00	新移民教育培训服务;“不安分”青少年服务项目;公民健康扫盲计划;Start Up 商业计划竞赛
2010	哥伦布大都会图书馆	俄亥俄州		84.74	公民扫盲教育;数字素养教育;多元的社区合作伙伴关系;儿童作业辅导服务
2011	金县图书馆	华盛顿州	9 729.73	131.87	求职信息研讨会;儿童故事网站;带有“Library2GO”标志的移动图书车访问偏远学校;与 InforBiz 公司合作创建有关小型企业经营的网站
2012	圣地亚哥县图书馆	圣迭戈县		109.15	儿童早期识字教育项目;危机青少年学院;强大的志愿者服务;住房危机“免费 4 小时诊所”项目
2013	霍华德县图书馆	霍华德县	1 897.90	28.20	青少年科学环境教育;“Well&Wise”健康教育项目;为所有年龄段的用户开展“A＋教育伙伴”计划;HCLS 扫盲计划
2014	埃德蒙顿公共图书馆	加拿大	5 600	81.50	加拿大首个 Tree House 在线学习课程;婴幼儿早期识字项目;少年犯阅读服务;为存在社会安全隐患的居民提供特殊信息服务
2015	弗格森市公共图书馆	密苏里州		2.10	灵活应对社会危机;为社区居民提供心理健康辅导;制定当地企业经济恢复计划;青少年创客空间
2016	托皮卡和肖尼县公共图书馆	堪萨斯州		17.88	社区研讨会;老年人阅读服务;数字素养教育;参与社区消除贫困计划;社区领导者培训服务
2017	纳什维尔公共图书馆	田纳西州			与当地 123 所学校开展“无限图书馆”计划;针对学前儿童的“乐读”计划和木偶大师故事表演活动;开展成人基础教育和数字素养教育;设立收藏民权运动资料的民权室;口述历史项目
2018	旧金山公共图书馆	旧金山	12 600	87.50	为新移民提供生活、工作技能培训服务;为阅读障碍儿童提供特殊服务;青少年“The Mix”创客空间;针对社区流浪者制定拯救生命计划;极客女孩营

金县图书馆是美国华盛顿州早期教育公共图书馆合作伙伴关系的成员之一,它创建的早期阅读“Tell me a story”故事网站 2010 年的访问量达 130 万[9]。

对青少年的教育支持服务也是美国图书馆关注的重点。随着时代的发展,获奖图书馆从最初的为青少年提供作业辅导、读书会到为青少年开辟专门的服务空间、提供兴趣引导服务等。为了培养青少年的创新思维和创造能力,2018 年获奖的旧金山公共图书馆创办发明实验室“The Mix”,开展了 3D 打印、编程学习、电子书制作等体验活动。费耶特维尔公共图书馆每年举办“极客女孩营”,主要是为 3－5 年级的女孩传授科学、技术、艺术及数学知识,目的是培养女孩们的科学兴趣[10]。对于被青春期问题困扰的逆反青少年,2009 年获奖的皇后区图书馆专门聘请足球教练、发明家、音乐创作者等为社区内“不安分”的青少年提供户外科学实验、网页游戏制作、视频剪辑等娱乐性较强的活动项目。该馆还创建了小型科学实验站,儿童读者在志愿者的指导下可以进行有趣的科学实验,如观察玉米淀粉和水是如何形成胶体的,探索红卷心菜在不同的酸和碱环境下是如何变色的。2014 年获奖的埃德蒙顿公共图书馆与加拿大图书馆协会合作,向埃德蒙顿的少年犯中心提供阅读资料,通过培养阅读兴趣引导青少年更好地融入社会,走出成长的困境。

为帮助社区成年人掌握基本的读写技能和使用电子资源,2013 年获奖的霍华德县图书馆启动了“HCLS 扫盲计划”,通过一对一授课和小组授课的形式对来自

33个国家的约6 500名成年人开展英语口语和写作、基础数学课程及职业技能考试辅导等服务，活动结束后参与该课程的140名用户获得了高中文凭。2016年获奖的托皮卡和肖尼县公共图书馆还开发数字素养学习网站为老年人提供如何使用手机、电脑的培训，老年人通过参与该课程还可以学到建立电子邮箱、使用社交软件等技能，从而更好地融入数字社会，减少信息时代的孤立感。

3.2 强调均等服务理念，体现人文关怀

获奖图书馆始终坚持平等、包容、无差别的服务理念，最大限度地满足每一位读者来图书馆的基本需求，对各年龄段、各种族的用户群体均有考量。

为不同种族、不同文化背景的移民提供平等的文化服务是大多数获奖图书馆追求的目标。盐湖城被称为美国的"宗教之城"，多种坚定的宗教信仰使很多社区问题难以解决，2006年获奖的盐湖城公共图书馆为了促进宗教和种族之间的融合，积极参与到多个国家和宗教的文化节日中去，在西班牙艺术节、中国新年、伊斯兰教节日庆典当天举办与节日氛围相适应的阅读活动，节日当天赠送的展示图书馆多元文化的馆藏图册深受当地居民的欢迎。另外，拥有多元文化和教育背景的馆员是图书馆开展优质服务的一把利器，2002年获奖的卡拉马祖公共图书馆和2003年获奖的克拉克县图书馆根据服务地区的人口结构调查结果来规定聘任"多样性"馆员的比例，鼓励馆员接受有关"特殊用户"服务的短期培训，还制作了英语、阿拉伯语、西班牙语图书馆用户使用指南的网络视频，以便读者可以方便地享受图书馆的资源和服务。

针对社区内的无家可归者以及有犯罪记录的居民，图书馆通过提供有针对性的服务使其感受到图书馆平等、包容的服务理念。2012年获奖的圣地亚哥县图书馆与当地监狱合作开展的"欢迎归来：刑满释放人员重返职场"项目为有犯罪记录的人提供计算机和就业准备培训，试图帮助当地约9 000名有犯罪记录的居民掌握生存技能，重新融入社会。该计划获得了当地媒体的一致好评，提升了图书馆的形象。2018年获奖的旧金山公共图书馆与非营利组织合作开展"无家可归者联系"项目，在图书馆门口定期提供理发、沐浴、健康筛查服务，2017年全年已经有超过6 500名用户参与了这项计划，体会到来自图书馆的人文关怀。

对于社区内的老年用户，2016年获奖的托皮卡和肖尼县公共图书馆与阿尔兹海默症协会合作在图书馆开设由专业音乐治疗师开展的课程，为老年患者及其家人进行放松治疗；同时该图书馆还为社区内的老年人提供营养学、健身等教育课程，提高老年人的健康意识。

3.3 提供多元社区信息服务，参与社区建设

美国图书馆协会（American Library Association，ALA）发布的《2019年美国图书馆状况报告》指出图书馆工作人员承担着传统图书馆服务之外的职能，处于解决社区问题的最前线。获奖图书馆不仅扮演着社区教育中心、信息服务中心的角色，还为社区的文化建设和经济发展提供支持。

（1）获奖图书馆积极参与社区文化建设。2005年获奖的费耶特维尔公共图书馆邀请资深居民和当地名人一起参加图书馆开展的"炉边谈话"活动，讲述城市发展中的经典文化故事，通过线上媒体的宣传以达到宣传雪城历史的目的，培养公众对社区的文化归属感，鼓励居民积极参与社区文化建设；2017年获奖的纳什维尔公共图书馆于2015年加入了由美国国家人文基金组织和美国图书馆协会联合举办的"拉丁美洲：500年历史项目"，由图书馆特殊馆藏小组与田纳西州中部居民合作开展，自2015年秋季至2016年夏季，该馆组织了"纳什维尔拉美裔口述历史"等36个项目，吸引了2 079位不同年龄、不同背景的参与者[11]。

（2）获奖图书馆积极关注社区经济发展。2012年圣地亚哥县发生住房危机时，近45 000所房屋被取消抵押赎回权，许多居民因欺诈性抵押贷款行为和住房诈骗而受害，圣地亚哥县图书馆与美国住房和城市发展部合作在33所分馆开设"免费4小时诊所"服务，邀请金融及房地产方面的专家、律师、抵押贷款顾问、为当地居民提供金融理财知识培训和个性化的咨询，帮助他们解决住房问题，减少财产损失，近3 100个家庭参与了该项计划。图书馆走进社区为居民提供雪中送炭的信息服务，加强了公众对图书馆的信任度和依赖感，为提供社区经济发展贡献力量，扩大了图书馆的影响。

当危机事件发生时，获奖图书馆勇于承担责任，灵活处理危机事件，赢得了良好的口碑。2015年获奖的弗格森市公共图书馆的颁奖词中提到，它是社区安全的避风港，是重要的社区锚。弗格森是圣路易斯的一个较旧的郊区，居住在那里的21 000人中有67%是非裔美国人。2014年该地区一位非裔青年被当地警察开枪打死，对该警察的无罪释放引发了大规模的游行

抗议活动,导致了当地学校关闭、街道混乱,社会状况危急。弗格森市公共图书馆在危机期间没有闭馆了事,而是照常开放,并积极地采取多种措施缓和社会矛盾、安抚居民情绪,如为居民和学生提供教育、信息、情绪治疗等服务,邀请美国中小型企业管理部门为当地受损的企业提供法律和经济援助。图书馆董事会面对危机的勇气和魄力受到了美国社会的关注,各大媒体争相报道这一成功的危机应对事件,提高了该馆的知名度和影响力,获得了近45万美元的捐款。

3.4 树立品牌意识,打造品牌项目

获奖图书馆在强调图书馆传统服务理念的同时,利用新技术手段积极探索新型活动模式,逐渐形成自己的特色服务品牌。

2014年获奖的埃德蒙顿公共图书馆是以创新著称的图书馆,它是北美第一家使用改装的有轨电车提供书籍移动服务的图书馆;是加拿大第一家提供Tree House在线学习课程和应用iPhone应用程序的图书馆;是艾尔伯塔省第一家聘请土著馆员的图书馆。埃德蒙顿公共图书馆是全球图书馆创新发展的典范,随着时代的发展,图书馆的功能和服务与时俱进地更新,以满足用户不断变化的需求。2018年获奖的旧金山公共图书馆也是以创新著称的图书馆,它创办的青少年"The Mix"创客实验室是一个集创客、视听、表演、阅读写作及学习等功能为一体的青少年创客空间,正在将传统的阅读活动与其它兴趣培养活动相结合[12],创新了图书馆的服务理念与模式,为图书馆转型提供了机遇。

2016年获奖的托皮卡和肖尼县公共图书馆与当地社区组织建立了良好的合作伙伴关系,定期开展社区研讨会,为社区建设出谋划策、贡献力量,还善于利用媒体平台对图书馆开展的活动进行全方位地宣传推广,进而提升图书馆的形象。该图书馆营销部门创建的"Hush"播客平台每月邀请当地知名作家、政府人员讨论阅读、写作以及与当地相关的热点话题。2015年"国家图书馆周"期间,该平台发布的视频在YouTube上有168 606次观看[13],成为雅虎新闻、Book Riot等知名媒体平台的头条新闻。获奖图书馆不仅强调为社区提供实效性、针对性的优质服务,还通过不断扩展的营销渠道向社区和用户传达有影响力的信息。

2013年获奖的霍华德县图书馆和2017年获奖的纳什维尔公共图书馆均被称为"教育合作伙伴",针对各个年龄阶段的用户开展了高质量的教育计划。霍华德县图书馆开展的"A＋教育合作伙伴计划"和当地幼儿园、中小学都建立了紧密的合作关系,在学生报到第一天就为其发放图书证,学校还将参观图书馆作为常规的实践课程,还有近300名教育工作者为开展青少年课后作业辅导、青少年STEM数字媒体实验室活动提供支持。

4 启示

正如《美国公共图书馆星级评价》中提到美国图书馆的特色服务具有以用户为中心、注重效率效果和价值的创造三大特点[14],获奖图书馆的管理者始终站在用户的立场,根据用户的实际情况开展相应的服务,为用户提供了系统的、针对性的、富有成效的服务。我国公共图书馆在开展特色服务时,首先应深入了解用户需求,紧密结合本地区的经济、文化、历史背景和时代特点,对图书馆的角色和功能进行科学合理的定位,进而更好地开展针对性、实用性的特色服务[15];其次,图书馆应提供与社区发展相适应的特色信息服务,使图书馆的发展能够充分融入到社区建设中去;再次,应强化特色服务品牌意识,保证特色服务朝着立体化、多样化的方向深化发展;最后,应拓宽合作领域,与当地政府、学校、社区组织、多媒体平台等积极地建立多元合作关系,为特色服务和特色活动的开展提供支持。

4.1 科学合理地进行角色定位

获奖图书馆结合服务区域的社会需求和自身资源特色开展了相应的特色服务。如圣地亚哥县图书馆针对当地有犯罪记录的居民较多的情况开展了就业培训计划;纳什维尔公共图书馆针对当地学校图书馆服务不完善、不能满足师生的阅读需求的情况,与当地123所学校合作开展了"无限图书馆"计划;旧金山公共图书馆针对当地社会存在的种族不平等问题,开展了"种族平等计划",并邀请家长和教师参与如何培养孩子种族正义话题的讨论。

我国图书馆的角色定位在不断地完善和发展,从古代藏书楼的角色——文化典籍的保存者,到近代公共图书馆的角色——开启民智的教育机构[16],再到现阶段的图书馆扮演着信息交流中心、终身教育中心、社区文化娱乐中心等多重角色和职能。图书馆角色随时代发展而不断发生新变化和转变,体现了我国图书馆与时俱进的发展理念,在信息数字化和通信技术网络化的新信息环境下,国家图书馆、深圳图书馆等均顺应时代潮流走向了图书馆传统服务与数字服务融合创新之路,然而我国一些中小城市的图书馆在对自身定位

认识不足、对所处环境缺乏深入了解的情况下就盲目追赶较发达地区图书馆的硬件设施建设，增加了图书馆的运营成本，造成了不必要的资源浪费[17]。因此，我国图书馆要根据自身资源优势和新技术的应用情况，以及社区服务的发展情况，科学合理地定位图书馆的角色，全面拓展服务功能。另外，图书馆在进行特色服务定位时，可以采取问卷调查、现场访谈等形式听取用户的反馈，及时调整活动计划，有的放矢地进行创新型特色服务，达到最佳的活动效果。

4.2 积极参与社区贫困计划

美国公共图书馆在社区建设过程中一直发挥着显著的作用。20世纪60年代美国政府提出的"战胜贫困计划"中指出，图书馆应该为贫困地区的弱势群体提供必要的信息服务，完善的信息服务也可能是一种促进贫困地区经济发展的有效战略[18]。2016年获奖的托皮卡和肖尼县公共图书馆定期举办社区研讨会。会议代表来自社区各行各业，包括警察、商人、学校管理人员等。图书馆倾听他们对存在的社区贫困问题的看法以及对图书馆未来发展的建议，致力于解决当地社区贫困问题。

2018年颁布的《中华人民共和国公共图书馆法》强调公共文化服务机构要为偏远地区的贫困群众提供智力平台，让文化成为脱贫的有效工具。自2007年以来，我国图书馆界通过开展农家书屋参与到文化精准扶贫的工作中，但遗憾的是大量农家书屋并没有根据当地实际情况有针对性地提供符合当地民情的书籍资源，并没有真正达到文化扶贫的效果[19]。2019年是打赢脱贫攻坚战极为关键的一年[20]。我国图书馆界可以借鉴美国公共图书馆文化扶贫的成功实践经验，将促进社区经济建设纳入到图书馆未来发展规划中，根据不同地区贫困人群的特点和需求为其提供个性化的扶贫项目，如对于贫困地区的农民，图书馆可以为其提供当地农作物种植的相关画册、视频等资料，通过采取灵活的文化扶贫策略推动贫困地区的经济发展。

4.3 强化特色服务品牌意识

品牌建设与营销已经成为全球各类公共图书馆的重要发展战略，获奖图书馆尝试通过品牌向用户传达其发展愿景和理念。调查发现，获奖图书馆开展了大量多样化、特色化的品牌项目，如托皮卡和肖尼县公共图书馆的播客平台以及将图书馆的服务有效地延伸到社区的"人民论坛"；纳什维尔公共图书馆分别针对学龄前儿童和学龄儿童开展的BBTL计划和无限图书馆计划等。获奖图书馆立足当地用户需求，推出了新颖的、切实可行的、能够激发公众兴趣的特色品牌服务项目。

我国不少图书馆为了提高社会影响力每年开展了各种读书节（月/周/日）活动，但不同地区、不同类型的图书馆所推出的活动品牌却大致相同，没能体现品牌独一无二的特性，难以在公众心中留下深刻的印象[21]。为了提高图书馆的用户认知度和核心竞争力，使图书馆适应未来信息社会的发展，就必须以用户需求为出发点，打造一些可持续发展的特色服务品牌项目。深圳南山图书馆针对外来务工人员这一特殊群体创办的"外来工图书馆"品牌项目，定期举办健康讲座、法律讲堂、大众电影等符合当地用户需求的特色活动，并采用独特的开放时间，与外来工休息时间基本同步，吸引了大量读者，社会效益显著。图书馆特色品牌是以图书馆为主导的各类公共关系活动中，长期形成的社会对该图书馆的一种认知、认可，具有无形的价值[22]。我国图书馆应该密切关注国外优秀图书馆特色服务的发展动态，强化特色服务品牌意识，根据当地服务群体用户的特征和信息需求开发特色服务项目，创新服务方式，提高服务质量，以适应图书馆未来发展的需求和需要，推动我国图书馆事业的可持续发展。

4.4 拓宽合作领域

1876年，美国图书馆协会成立了图书馆协会委员会，从此图书馆间的合作关系不断发展，合作网络遍布全美。所调查的获奖图书馆中沃辛顿、克拉克县以及盐湖城公共图书馆与周围社区组织丰富的合作伙伴关系为其开展多样化的特色服务提供了大量的志愿者资源，其开展的创客空间活动大多是邀请当地科学家、技术员、艺术家和数学家担任指导老师；圣荷西州立图书馆和当地大学图书馆在双方资金紧张的情况下为解决财政削减危机开创了美国第一所联合图书馆——圣荷西马丁路德金图书馆，合作伙伴的参与给图书馆带来了充足的运行资金。

图书馆要成为社会信息共享和知识交流的公共平台，必须转变观念，打破围墙，加强与社会各界的互动交流与真诚合作[23]。如2009年深圳市少年儿童图书馆联合深圳市各中小学开展的"常青藤"计划，至今已经有100多所联盟学校[24]，构建了全市范围内儿童文献资源共建共享、图书通借通还保障体系。但国内这样的成功案例还是少数，大多数公共图书馆并没有长期稳定的合作伙伴。我国图书馆可借鉴获奖图书馆的经验，加强与家庭、社区、学校等社会力量合作，形成图书馆+多元的合作模式。在多元合作中，图书馆要合

理选择合作对象,对合作方的经营理念、发展潜力有明确的评估。另外,可以以协议的形式建立合作保障制度,从而实现合作的长期稳定开展,最终实现双方互惠共赢[25]。

5 结语

100 多年前,美国新罕布什州的图书馆推出以特殊文献为特殊读者服务的模式被图书馆界称为图书馆特色服务之滥觞,随后这一服务模式被世界各地的图书馆不断推陈出新[26]。

100 多年后,信息技术迅猛发展,图书馆面临着新环境、新变化,开展特色服务建设是图书馆可持续发展的必然选择。21 世纪以来获奖图书馆不仅提供公民教育、服务均等化等服务,还细分服务对象,深化服务内容,创新服务形式,增加了学龄前儿童阅读服务、阅读障碍儿童服务、青少年创客空间、健康信息服务、针对新移民和多宗教地区的多元文化服务以及与社区经济文化发展紧密相关的“人民社区论坛”“炉边谈话”等多项具有针对性、实用性强的特色服务。我国图书馆在开展特色服务时应基于我国国情在适度的范围内借鉴获奖图书馆的特色服务经验,在深入了解用户需求的基础上对图书馆的角色进行科学合理定位,积极参与社区贫困计划,推动社区建设发展,强化特色服务品牌意识,拓展伙伴关系领域,推动我国图书馆的特色服务向纵深方向发展。

参考文献:

[1]何建新. 美国图书馆学期刊概况[J]. 大学图书馆学报,1989(6):48 – 49.
[2]赵淑芳. 以美国皇后公共图书馆为借鉴,建设中国特色公共图书馆[J]. 图书情报工作,2010,54(s1):65 – 66,84.
[3]陈雨杏. 加拿大埃德蒙顿公共图书馆读书会的调查与分析[J]. 图书与情报,2015(4):77 – 82.
[4]朱贝. 美国图书馆危机管理能力研究[J]. 大学图书情报学刊,2019,37(3):87 – 91.
[5]吴品璇,陈柏彤. 基于 BBTL 计划的美国公共图书馆学前教育管窥[J]. 图书馆建设, 2019(6):1 – 14.
[6]马骞,单启成. 从 LJ 年度图书馆奖看图书馆服务[J]. 中国图书馆学报,2000(6): 86 – 88.
[7]Library of the Year Winners[EB/OL]. [2019 – 09 – 14]. https://www. libraryjournal. com/page = Past-Winners.
[8]老槐. 美国《图书馆杂志》评出 2017 年度图书馆:纳什维尔公共图书馆[J]. 图书馆建设,2017(7):101.
[9]King County Library System. AllEvents[EB/OL]. [2019 – 05 – 12]. https://kcls. biblio-commons. com/events/ search/index.
[10]Fayetteville Free Library's Geek Girl Camp:Creating a Community of Future STEM Leaders[EB/OL]. [2019 – 09 – 18]. http://www. slj. com/2015/01/programs/fayettevi-lle-free-librarys-geek-girlcamp-creating-a-community-of-future-stemleaders/.
[11]美国纳什维尔图书馆 文化传播的先锋[EB/OL]. [2019 – 06 – 17]. http://www. bpli-sn. net. cn/new/ default/view. html? id = 1751.
[12]王阳. 美国费耶特维尔公共图书馆创客空间服务研究及启示[J]. 国家图书馆学刊,2018,27(2):59 – 67.
[13]Hush Library podcast[EB/OL]. [2019 – 05 – 20]. https://tscpl. org/tag/hush-podcast/page/5.
[14]何晓阳,吴治蓉. 美国星级图书馆特色服务对我国医学图书馆的启示[J]. 预防医学情报杂志,2015,31(3):236 – 239.
[15]刘俏. 公共图书馆特色资源服务的创新与发展——以深圳地区公共图书馆为例[J]. 图书馆学刊,2019,41(2):104 – 107.
[16]李晓新. 普遍·均等 中国公共图书馆的百年追求[M]. 天津:南开大学出版社,2007:223.
[17]施国洪,陆梦莹,陈阳. 新信息环境下我国公共图书馆服务功能定位研究——基于读者调查数据分析[J]. 情报理论与实践,2013,36(10):81 – 85.
[18]肖永英,潘妙辉. 美国公共图书馆社区信息服务的发展及其启示[J]. 图书馆论坛,2003(6):178 – 181.
[19]金武刚. 农家书屋与农村公共图书馆服务体系融合发展探析[J]. 中国图书馆学报,2014,40(1):84 – 92.
[20]2019 年脱贫攻坚这样干[EB/OL]. [2019 – 05 – 25]. http://news. cnr. cn/native/gd/20190308/t20190308_524536535. shtml.
[21]张浩如. 大数据时代的图书馆品牌建设与营销[J]. 图书与情报,2016(5):70 – 75.
[22]房宣伊,谈大军. 美国图书馆协会“达纳图书馆公共关系奖”分析与启示[J]. 图书情报工作,2018,62(8):139 – 145.
[23]吴建中. 开放 交流 合作——国际图书馆发展大趋势[J]. 中国图书馆学报,2013,39(3):4 – 8.
[24]“常青藤”计划简介[EB/OL]. [2019 – 05 – 25]. http://www. szclib. org. cn/hdzx/cqt/201504/t20150427_15856. htm.
[25]安艳梅,周杰华. “图书馆 + 书店”融合服务模式比较研究[J]. 图书与情报,2017(2):97 – 102.
[26]余子牛. 图书馆特色服务的研究与实践[J]. 图书馆论坛,2007(4):103 – 105,133.

作者贡献说明:

谈大军:确定论文选题,提出研究思路及修改意见;
王梦迪:开展文献数据调研,撰写论文。

Analysis of Service Characteristics of America *Library Journal*'s "Library of the Year" Award-winners

Tan Dajun Wang Mengdi
School of Economics & Management, South China Normal University, Guangzhou 510006

Abstract: [**Purpose/significance**] The evaluation criteria of "Library of the Year" award established by Library Journal of the United States since 1992 and the characteristic service items of the awarded libraries are studied in order to provide reference for our libraries to carry out special services. [**Method/process**] Through the method of network investigation and case analysis, this paper made a comparative analysis of the service characteristics of 19 libraries which won "Library of the Year" award from 2000 to 2018. [**Result/conclusion**] Summarizing the service characteristics of the awarded libraries: attaching importance to civic education, strengthening educational functions; emphasizing the concept of equal service, reflecting humanistic care; providing multi-community information services and participating in community construction establish development; establishing brand awareness and brand project. The enlightenment to library circles in China includes: scientific and rational role positioning; actively participating in community poverty plan; building characteristic service brand projects; and broadening partnership areas.

Keywords: *Library Journal* Library of the year award characteristic service